

ASISTENT MANAGER



INTRODUCERE

Adaptarea organizării companiilor la noile provocări determină creșterea complexității activității de conducere. Actualii manageri se confruntă cu sarcini de decizie și organizare multiple, diverse, pentru rezolvarea cărora este absolut necesară prezența unor asistenți profesioniști.

Orice asistent manager gestionează nu numai totalitatea fluxurilor organizatorice de secretariat, dar preia și sarcini ale managerilor, pe care le rezolvă în colaborare cu aceștia sau independent. Este deja un fapt cert că, fără un asistent competent, un manager nu poate desfășura o activitate eficientă!

Putem spune, prin urmare, că asistent managerul ocupă o funcție reprezentativă în cadrul companiei, fiind colaborator apropiat al directorului și chiar suplinitor al acestuia, motiv pentru care pregătirea sa trebuie să fie complexă, să vizeze cunoștințe variate de management, marketing, comunicare, protocol, contabilitate, informatică, psihologie.

Cursul de **Asistent manager** elaborat de Institutul EUROCOR oferă șansa unei astfel de pregătiri tuturor celor interesați în a profesa ca asistent manageri sau în a se perfecționa în acest domeniu, tot mai solicitat pe piața forței de muncă din România.



Cursul se compune din 16 module (32 de lecții), prezentate sub forma unor fascicule care se îndosariază într-o mapă specială EUROCOR. Structura sa clară facilitează semnificativ însușirea cunoștințelor; în ceea ce privește conținutul său, cursul are un pronunțat caracter practic, menit să vă ajute în adoptarea și aplicarea celor mai potrivite decizii specifice diferitelor aspecte cu care se poate confrunta un asistent manager în activitatea sa. Fiecare lecție debutează cu o introducere și un incitant studiu de caz, din care reiese importanța asimilării cunoștințelor și formării deprinderilor în ceea ce privește tema respectivă; în plus, lecțiile cuprind nenumărate exemple, exerciții practice, precum și recomandări pentru situațiile dificile, atipice ce pot apărea în activitatea cotidiană. La sfârșitul fiecărei lecții se află o recapitulare succintă a celor mai importante aspecte prezentate, ce este de un real ajutor pentru a verifica modul în care au fost asimilate cunoștințele prezentate, precum și o temă pentru acasă, care, după rezolvare, poate fi trimisă spre corectare profesorului personal pe adresa Institutului EUROCOR.

Pentru ca studiul dumneavoastră individual să fie cât mai ușor și eficient, au fost introduse următoarele simboluri pe marginea lecțiilor:



semnalează noțiunile, definițiile și ipotezele noi



semnalează exercițiile practice pe care le aveți de rezolvat

3 (21)

indică faptul că tema respectivă a mai fost abordată într-o lecție anterioară (în acest caz, tema a mai fost abordată în lecția 3, la pagina 21).

Lecția de față constituie o lecție demonstrativă, care dorește să vă familiarizeze cu metoda de studiu EUROCOR. Din punctul de vedere al numărului de pagini, ea reprezintă mai puțin de jumătate din conținutul unui caiet de studiu. Veți găsi aici fragmente din structura modulelor acestui curs, exemple, exerciții, precum și un model de recapitulare și de temă pentru acasă.

Programa cursului ASISTENT MANAGER

MODULUL 1	Rolul și calitățile unui asistent manager într-o companie Preluarea și transmiterea informațiilor
MODULUL 2	Gestionarea și securitatea informațiilor Birotică – folosirea aparaturii specializate: copiatoare, faxuri, calculatoare, imprimante
MODULUL 3	Telecomunicațiile – derularea convorbirilor telefonice Administrarea documentației: tipuri de documente, clasificarea și arhivarea documentelor
MODULUL 4	Sistemul de operare Windows Folosirea aplicației Microsoft Outlook
MODULUL 5	Corespondența de afaceri: principii de întocmire, elemente standard, mijloace de transmitere Realizarea documentelor cu ajutorul editorului de texte Word
MODULUL 6	Crearea tabelelor și funcții aferente Tipuri și modele ale celor mai utilizate scrisori de afaceri: oferta, cererea de ofertă, comanda, scrisoarea de reclamație, răspunsul la reclamație, somația ș.a.
MODULUL 7	Gestionarea timpului și stresului Rolul asistentului în coordonarea resurselor umane ale companiei
MODULUL 8	Comunicarea interpersonală – noțiuni de comunicare organizațională, tehnici de comunicare, componenta nonverbală a comunicării

MODULUL 9	Organizarea manifestărilor de afaceri Realizarea prezentărilor folosind aplicația Power Point
MODULUL 10	Noțiuni financiar contabile – documente de evidență contabilă, modalități de plată Noțiuni de management – luarea deciziilor pornind de la interpretarea parametrilor economici ai companiei
MODULUL 11	Programul de calcul tabelar Excel: introducerea datelor, formatarea foilor de calcul Aplicații Excel – formule, funcții, diagrame
MODULUL 12	Noțiuni de marketing: analiza pieței, concurenței, analiza SWOT Contactele cu partenerii de afaceri, organizarea vizitelor
MODULUL 13	Negocierea comercială: pregătirea negocierilor, desfășurarea tratativelor, tehnici de negociere Contractarea – fazele contractării
MODULUL 14	Conținutul contractelor comerciale: obiect, preț, condiții de livrare și plată, calitatea mărfurilor Derularea contractelor comerciale: livrarea, transportul mărfurilor, asigurarea mărfurilor, recepția mărfurilor
MODULUL 15	Noțiuni de Internet: geneza și evoluția Internetului, realizarea conexiunii la Internet Navigarea pe Internet: utilizarea browserelor de Internet, portaluri și motoare de căutare
MODULUL 16	Poșta electronică. Grupurile de știri. Teleconferințele Transferul fișierelor și alte servicii de rețea

Din lecția 1, în care vă sunt prezentate poziția, rolul, calitățile și atribuțiile principale ale unui asistent manager, am selectat primele fragmente ale lecției. Veți găsi în cadrul acestor fragmente partea de introducere, precum și studiul de caz ce caracterizează începutul fiecărei lecții.

LECȚIA 1

INTRODUCERE

Bătălia împotriva mentalității tradiționale, care privea asistentul manager doar ca pe o secretară care nu face decât cafea și dactilografie, este aproape câștigată. Cei care încă mai afirmă așa ceva dau dovadă de lipsă de profesionalism. De fapt, asistentul managerii din firmele moderne sunt adesea asociați membrilor din conducerea firmelor respective, chiar dacă acest fapt nu este consemnat, de cele mai multe ori, în fișele oficiale ale posturilor lor.

Asistentul manager este indispensabil desfășurării unei activități eficiente a companiei. Rolul său, ca factor important în organizarea și planificarea activității companiei, este din plin demonstrat de realitățile economice contemporane.

Această primă lecție a cursului este consacrată analizării elementelor ce caracterizează activitatea unui asistent manager, relațiilor ierarhice pe care acesta le stabilește în cadrul companiei, precum și calităților solicitate de o astfel de poziție.

ROLUL ȘI CALITĂȚILE UNUI ASISTENT MANAGER ÎNTR-O COMPANIE

Doamna Rădulescu lucrează de opt ani într-o firmă româno-canadiană, fiind asistentul domnului Matei, directorul general al acestei companii.

Doamna Rădulescu cunoaște firma și angajații, știe toate aspectele importante ale activității, astfel încât, pe baza experienței proprii, poate anticipa desfășurarea acțiunilor firmei și poate contribui la derularea acestora fără probleme.

Firma canadiană parteneră fixează o întâlnire de lucru urgentă, ca urmare a faptului că au intervenit unele probleme în derularea unui proiect comun. Anunțarea ședinței sosește prin e-mail la doamna Rădulescu. Domnul Matei lipsește din țară, fiind într-o delegație externă, și se întoarce doar cu trei zile înainte de data programată pentru ședință. Întrucât domnul Matei este cel care anunță subordonații din echipa de coordonare a proiectelor despre diversele ședințe de lucru și aspectele ce urmează a fi discutate, de data aceasta ei ar trebui să afle despre această acțiune doar cu trei zile înainte, timp insuficient pentru a pregăti documentația necesară. În consecință, luând acest fapt în considerare, doamna Rădulescu decide să transmită ea însăși echipei sarcinile ce trebuie îndeplinite până la desfășurarea întâlnirii cu partenerii din Canada.

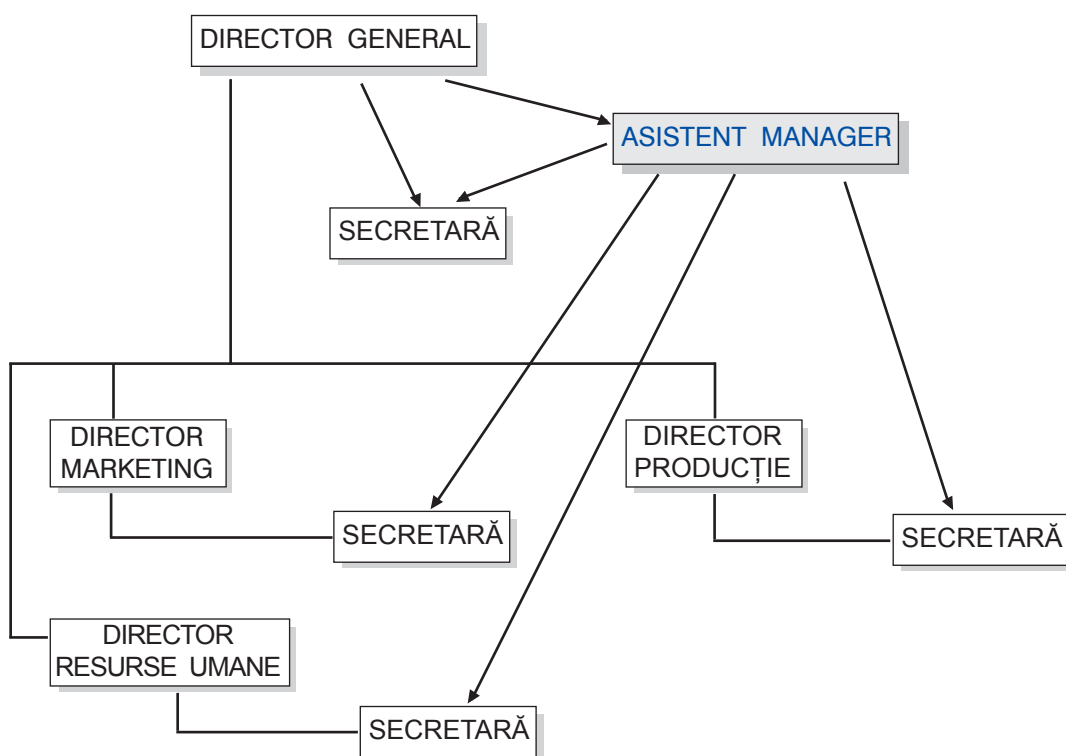
Abordarea globală și în perspectivă a problemei intervenite în activitatea firmei, în absența directorului general, demonstrează importanța asistent managerului ca ajutor al conducerii.

A procedat corect și în limita sarcinilor de serviciu doamna Rădulescu?

Poziția asistent managerului într-o companie

Locul unui asistent manager se regăsește la nivelul structurilor ierarhice superioare ale companiei, ca prim subaltern și în același timp colaborator apropiat („mână dreaptă”) al directorului (general sau de departament). Asistent managerul nu poate da dispoziții nimănui, fără a fi delegat în acest sens de către director, în afara cazului în care are, la rândul său, subalterni (secretară/e). Sunt însă nenumărate cazurile în care, prin delegarea responsabilităților, asistent managerului i se subordonează directorii de departamente, asistentele acestora etc.

Sarcinile pe care trebuie să le îndeplinească asistent managerul depind hotărâtor de poziția și activitatea șefilor, dar și de personalitatea acestora, deoarece stilul lor de conducere și modul lor de a înțelege colaborarea determină atmosfera cotidiană din firmă.



Rolul asistent managerului în companie

Pe de o parte, orice director își dorește un asistent care să primească dispozițiile fără a-l contrazice, să fie absolut loial și discret, iar, pe de altă parte, independența, inteligența, sollicitudinea și responsabilitatea sunt acele funcții pe care trebuie să le aibă un asistent manager pentru a-i degreva sarcinile, a-i sprijini și asigura succesul.

Am ales fragmentul următor, ce aparține lecției 5, pentru a ilustra caracterul practic al conținutului acestui curs. În sprijinul formării deprinderilor optime vin și exemplele și recomandările finale (pentru situațiile mai dificile) cuprinse în curs.

Reguli când primiți un telefon

Iată acum câteva **reguli** utile, de care este bine să țineți seama atunci **când primiți un telefon**:

- Răspundeți întotdeauna prompt și declarați-vă identitatea.

Exemplu

Dacă primiți un telefon prin operator, este recomandat să vă spuneți numele și departamentul din care faceți parte. În cazul în care primiți un telefon direct, spuneți numele companiei. Un salut cum ar fi „Magnum SA. Bună ziua” are întotdeauna un efect plăcut. Dacă primiți un telefon intern, spuneți-vă numele și, eventual, postul (de exemplu: “Mirela Popescu, asistent manager vânzări”).

- Nu lăsați interlocutorul să aștepte la telefon.

Exemplu

Tocmai ați primit un telefon, dar considerați, dintr-un motiv bine întemeiat, că va fi o întârziere în stabilirea legăturii sau că este posibil să fiți nevoit să întrerupeți convorbirea, la un moment dat. În acest caz, este mai bine să întrebați respectuos persoana solicitantă dacă puteți să o sunați dumneavoastră sau dacă poate să vă sune mai târziu.

- Țineți la îndemână un carnet și un creion pentru a putea scrie mesajele. Ridicați receptorul cu mâna stângă, astfel încât mâna dreaptă să fie liberă pentru scris (sau invers, dacă sunteți stângaci).
- Când trebuie să transmiteți legătura mai departe altei persoane, anunțați numele celui care solicită convorbirea. Repetarea numelui ar putea determina blocaje în comunicare.
- Dacă apare o întârziere când dați legătura altei persoane, țineți la curent persoana care cere legătura cu acțiunile pe care le întreprindeți.
- Dacă primiți un telefon care nu vă era destinat, gândiți-vă că nu a fost o greșeală intenționată. Nu deveniți iritat în acest caz. Nu este necesar să vă cereți scuze, dar acceptați politicos scuzele celuilalt.
- Întotdeauna încercați să salutați cu voioșie persoanele cu care luați contact, chiar și la sfârșitul zilei, iar dacă știți numele acestora, nu ezitați să-l folosiți atunci când vă adresați.

- O persoană care dorește să vorbească cu șeful în condițiile în care acesta lipsește în acel moment nu trebuie lăsată să aștepte, ci trebuie întrebată care din următoarele variante îi convine mai mult:
 - să vorbească cu dumneavoastră;
 - să aștepte telefonul șefului, când acesta se va întoarce;
 - să sune din nou mai târziu;
 - să lase un mesaj.

preluarea mesajelor

Toate mesajele trebuie notate, pentru că memoria s-ar putea să vă joace feste. Nota pe care o redactați la primirea unui telefon trebuie să conțină următoarele puncte:

- data și ora la care s-a primit mesajul;
- numele persoanei căreia i-a fost adresat mesajul;
- numele solicitantului, adresa și numărul de telefon;
- detalii precise despre mesajul primit.

Pentru **preluarea mesajelor** se pot folosi formulare tipice. În acestea se vor preciza ordonat elementele enumerate anterior.

Aceste formulare se vor prezenta ulterior șefului.

Exemplu

Un exemplu de formular pentru preluarea mesajelor este următorul:

Data:	Ora:
În lipsa dumneavoastră	
Dl./D-na:	
De la:	
Nr. telefon:	
☐ A telefonat	☐ Vă roagă să telefonați
☐ Solicită o întâlnire	☐ Urgent
☐ Va reveni	☐ Foarte urgent
MESAJ	
.....	
.....	
.....	
.....	

Recomandări utile pentru alte situații

Desigur, în activitatea de asistent manager pot interveni o serie de alte situații, cărora trebuie să știți cum să le faceți față.

Probleme cu care nu ați fost pus la curent:

În cazul în care trebuie să oferiți interlocutorilor informații cu care șeful nu v-a pus la curent (datorită caracterului lor de confidențialitate sau ca urmare a absenței șefului, de exemplu), oferiți un răspuns cât mai diplomatic, din care să nu reiasă că nu doriți să oferiți astfel de informații. Solicitați interlocutorului să revină sau asigurați-l că veți reveni dumneavoastră sau șeful dumneavoastră cu un telefon cât mai curând posibil.

Reclamații la telefon:

În cazul în care primiți un telefon prin care se reclamă ceva (de exemplu, întârzierea unei plăți, efectuarea unui serviciu necorespunzător), trebuie să vorbiți calm și să vă păstrați autocontrolul. Apelantul nu trebuie să vă influențeze. Lăsați-l să se calmeze. Nu minimalizați problemele reclamate. Nu îi spuneți că nu are dreptate, pentru că acest lucru îl va enerva și mai tare. Încercați să îi răspundeți pe scurt, manifestând interes, și oferiți-i, în măsura în care este posibil, soluții favorabile la cele sesizate.

Omiterea respectării termenului de a suna pe cineva:

Dacă vă amintiți prea târziu că trebuia să sunați pe cineva, este de preferat să nu recunoașteți acest lucru. Recunoscându-l, persoana respectivă ar putea crede că ignorați problemele sale. Este mai bine să vă scuzați, sugerând că ați avut nevoie de mai mult timp pentru a rezolva respectivele probleme sau că a fost nevoie de părerea mai multor persoane pentru a găsi soluția ideală. Tratați convorbirea cu tact, diplomatie, fără însă a lăsa interlocutorul.

Convorbirile personale:

Încercați să reduceți numărul și durata convorbirilor personale. Rugați rudele și cunoscuții să nu vă sune la serviciu decât în cazuri urgente. Dacă totuși sunați, rezolvați cât mai operativ problemele ridicate de respectivele convorbiri, în așa fel încât să purtați convorbiri personale cât mai scurte cu putință. Asigurați-vă că apelurile personale în timpul orelor de lucru nu oferă șefului sau colegilor motive pentru a vă critica.

Cu seriozitate, sobrietate, discreție, politețe, diplomatie, orice asistent manager poate transforma convorbirile sale telefonice în șanse de reușită, de afirmare a propriei valori și, bineînțeles, a companiei pe care o reprezintă!

Din lecția 13 am selectat câteva fragmente teoretice – ce cuprind scheme grafice, exerciții și definiții – referitoare la cele mai consacrate modele practice de gestionare a timpului, precum și la principalii factori risipitori de timp, așa-zisii „hoți de timp”.

Modele practice de gestionare a timpului

Pentru dezvoltarea și exemplificarea etapelor, metodelor și principiilor enunțate până acum, referitoare la planificarea activității, vă vor fi prezentate în continuare cele mai cunoscute modele practice de gestionare a timpului.

principiul Pareto

Principiul Pareto, numit și **regula 80:20**, vă ajută să vă concentrați pe sarcinile cu adevărat importante.



Selectarea priorităților din lista lărgită de sarcini este foarte importantă pentru atingerea obiectivelor. Se pot atinge obiectivele postului prin îndeplinirea a relativ puține sarcini, însă majore.

Principiul Pareto susține că 20% din timp acordat sarcinilor importante produce 80% profit, în timp ce 80% din timp acordat detaliilor produce 20% din profit.

Exemplu

Din zece sarcini care trebuie îndeplinite într-o zi, două sunt majore.

Prin îndeplinirea celor două sarcini majore, se realizează 80% din activitate.

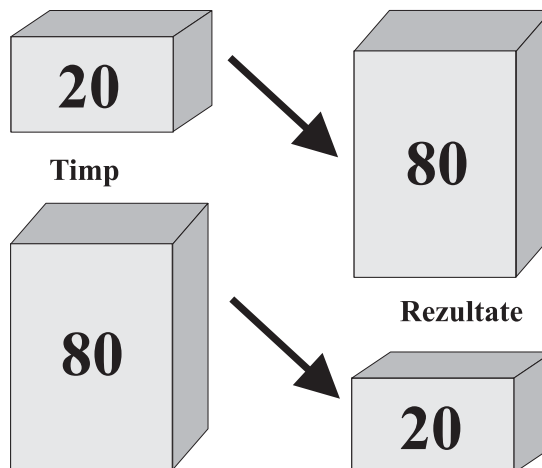
Prin soluționarea celorlalte opt sarcini, se muncește foarte mult, dar se realizează doar 20% din munca zilei respective.

13 (8)

Conform acestui principiu, esențial este să găsiți criteriile care să vă permită să vă concentrați asupra aspectelor cu adevărat importante. Aceste criterii vă vor obliga să faceți o ierarhizare a priorităților și să vă respectați deciziile.



Eficiența muncii presupune concentrarea asupra acelor aspecte (sarcini) care au șanse să aducă cele mai bune rezultate.



analiza valorii folosirii timpului (analiza ABC)

O altă modalitate concretă prin care veți reuși să vă planificați eficient timpul este **analiza ABC**.

Timpul e în mod frecvent irosit cu probleme ne semnificative, iar problemele cu adevărat importante sunt, în general, neglijate. Cheia unei organizări eficiente a timpului este să acordați activităților planificate o prioritate clară, prin ordonarea lor în funcție de schema de clasificare **ABC**:

VALOAREA ACTIVITĂȚII		
65%	20%	15%
SARCINI A Foarte importante	SARCINI B Importante	SARCINI C Mai puțin importante (uzuale)
15%	20%	65%
UTILIZAREA EFECTIVĂ A TIMPULUI		

Analiza **ABC** nu se referă doar la faptul că sarcinile **A** trebuie îndeplinite și că ne dispensăm de sarcinile **C**, ci că toate aceste activități trebuie atent echilibrate, distribuite și organizate într-o succesiune zilnică, prin stabilirea priorităților.

În practică, analiza **ABC** este eficientă atunci când:

- planifici doar două sau trei sarcini **A** pe zi (două până la trei ore);
- urmărești trei sau patru sarcini **B** (între una și două ore);
- rezervi o perioadă determinată de timp pentru sarcinile **C** (aproximativ 1 oră).

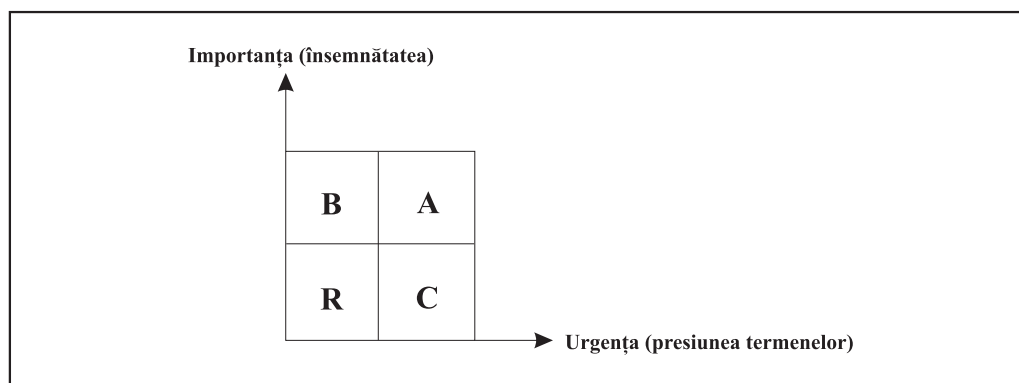


Exercițiul 5

Precizați care sunt sarcinile **A** în activitatea pe care o desfășurați în prezent. După ce ați identificat toate sarcinile **A**, încercați să prezentați câteva măsuri concrete care să asigure faptul că vă veți ocupa zilnic de cel puțin o sarcină de tip **A**.

tabelul lui Eisenhower

Tabelul lui Eisenhower evidențiază aceleași criterii de gestiune a priorităților.



Conform acestui tabel, distingem:

- A** – sarcini importante și urgente (recomandat a fi începute imediat);
- B** – sarcini importante, dar nu urgente (sunt prioritare, dar nu trebuie rezolvate imediat);
- C** – sarcini urgente, dar nu foarte importante (se deleagă, pe cât posibil, sau se lasă deoparte);
- R** – sarcini ce trebuie respinse, documente ce trebuie să ajungă de îndată la arhivă sau la coșul de gunoi.

Factori risipitori de timp

Pentru mulți asistenți, unul dintre aspectele dificile ale gestionării timpului constă tocmai în acceptarea faptului că ei înșiși poartă vina pentru marile lor probleme.

Nimănui nu-i place, de fapt, să-și recunoască slăbiciunile și găsim că este mult mai ușor să dăm vina pe alții. Atunci când oamenii vorbesc despre cele mai mari probleme ale lor, se gândesc invariabil la condițiile mediului de lucru care nu sunt sub controlul lor.

Desigur, se pot găsi diverși factori perturbatori în desfășurarea în condiții normale a activității:

- convorbirile telefonice interminabile;
- numărul ridicat de documente ce urmează a fi analizate și prelucrate;
- persoanele neinvitate;
- ședințele neproductive;
- informațiile necorespunzătoare;
- echipamentele inadecvate.

Cu toate acestea, adevărata cauză, care stă la baza celor mai mulți factori risipitori de timp, este însăși persoana care permite să-i fie irosit timpul. Irosirea timpului se datorează, de fapt, următorilor factori:

- tendința de amânare a unor sarcini;
- încercarea de a face prea multe lucruri în același timp (perfecționismul exagerat);
- estimările de timp nerealiste;
- lipsa spiritului organizatoric;
- neputința de a face față situațiilor stresante și momentelor de criză.

De aceea, pe parcursul acestei lecții vom încerca să prezentăm cu preponderență soluțiile concrete privind modificarea comportamentului dumneavoastră față de acești factori perturbatori ce pot apărea în oricare dintre firmele la care veți lucra.

convorbirile telefonice

Deși ar putea să pară greu de crezut, unul dintre cei mai importanți factori de irosire a timpului este **telefonul**.

Pentru satisfacerea orgoliului personal sau din dorința de a fi bine apreciat, acceptați toate apelurile telefonice și permiteți să fiți întrerupt, iar apoi dați vina pe persoana care v-a telefonat. Ironia constă în faptul că întreruperile cauzate de telefon sunt ușor de rezolvat.

5 (10)



Soluția generală pentru întreruperile cauzate de telefon constă în filtrarea acestora, astfel încât să nu fie necesar să vă întrerupeți munca de fiecare dată când sună telefonul.

Exercițiul 6

Lucrați la un proiect important și telefonul sună continuu, diverși colegi sau colaboratori dorind să confirme ore de întâlnire, să vă solicite detalii despre programul directorului și despre diverse dosare sau, pur și simplu, să afle ce ați făcut în weekend.

Punctați câteva exemple de formulări prin care să scurtați sau să refuzați convorbirile respective, fără a jigni însă interlocutorii.

Întreruperile generate de vizite

Vizitatorii, fie că sunt angajați ai firmei sau persoane din exterior, reprezintă unul dintre cei mai importanți factori de irosire a timpului.

Solicitările vizitatorilor pot fi extrem de variate, de la obținerea unor informații, sfaturi sau decizii pe care le așteaptă de la dumneavoastră, până la elaborarea sau actualizarea unor materiale sau proiecte. Lucrul pe care îl au în comun este că vă cer, într-un fel sau altul, să vă opriți din lucru și să vă îndreptați atenția către ei.



Pentru a controla vizitatorii neanunțați, trebuie să aflați cât mai precis care este scopul pentru care vă solicitați.

Exercițiul 7

Verificați cât succes aveți în a rezolva problema vizitatorilor neinvitați. Acordați-vă următorul punctaj pentru fiecare dintre afirmațiile din tabelul prezentat în continuare:

- Aproape niciodată - 0
- Câteodată - 1
- Adesea - 2
- Aproape întotdeauna - 3

	PUNCTE
1. Îmi termin sarcinile înainte de a permite să fiu întrerupt.	
2. Încerc să limitez durata întreruperilor.	
3. Înainte de a accepta o întrerupere, întreb despre ce este vorba, astfel încât să pot evalua prioritatea față de sarcinile pe care le rezolv în momentul respectiv.	
4. Înainte de a accepta întreruperea, mă gândesc la soluțiile alternative pe care le-aș putea recomanda (trimiterea spre o altă persoană, amânarea, găsirea soluției chiar din partea celui care mă solicită).	

Puneți în aplicare recomandările noastre și reluați testul după o lună. Care credeți că vor fi rezultatele?

Dintre lecțiile de informatică prevăzute în structura cursului am ales un fragment al lecției 18, ce are ca subiect realizarea prezentărilor folosind aplicația PowerPoint. Veți sesiza accesibilitatea abordării, furnizarea informației de specialitate fiind relevant și atrăgător însoțită de exemple grafice (capturi de imagini) clare.

Modelele de prezentare predefinite

Pentru ca foliile create să aibă un aspect plăcut, ele pot fi încadrate în modelele de prezentare predefinite pe care PowerPoint vi le pune la dispoziție. Se recomandă însă alegerea acelor modele care se potrivesc din punct de vedere estetic și al conținutului cu tema ce este prezentată.

Aceste modele de prezentare pot fi aplicate din start foliilor sau după alegerea șabloanelor de machetare și editarea efectivă a diapozitivelor.

aplicarea din start a modelelor de prezentare

Pentru **aplicarea din start a modelelor de prezentare** se procedează în felul următor:

1. La deschiderea aplicației se alege **Template** din fereastra de dialog **PowerPoint**, se execută clic pe **OK**, apoi din fereastra apărută se selectează eticheta **Presentation Designs**. Se alege un model de prezentare (ce poate fi previzualizat în partea dreaptă a ferestrei), se execută clic pe **OK** și apoi se alege șablonul corespunzător din fereastra **New Slide**. În felul acesta va va fi afișat primul diapozitiv, ce dispune atât de șablon de machetare, cât și de un model de prezentare.
2. Dacă programul este deja deschis, puteți ajunge la același rezultat alegând opțiunea **New** din meniul **File** și selectând aceeași etichetă **Presentation Designs**.

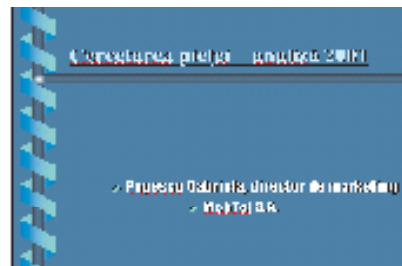
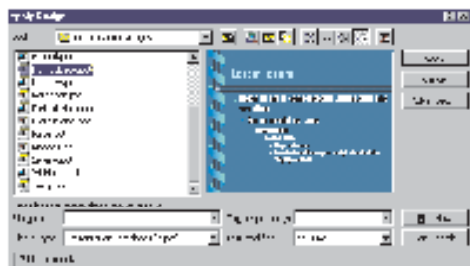
aplicarea ulterioară a modelelor de prezentare

Efectul menționat anterior poate fi aplicat și **ulterior creării unei folii** doar pe baza unui șablon de machetare. Pentru aceasta, se accesează comanda  **Apply Design**, fie din meniul **Format**, fie de pe bara de instrumente standard, fie din meniul contextual afișat ca urmare a unui clic dreapta pe folia căreia i se dorește aplicarea unui model de prezentare.

Din fereastra de dialog **Apply Design** poate fi ales modelul corespunzător.

Exemplu

Alegem pentru șalonul creat anterior modelul de prezentare **High Voltage**. Rezultatul este următorul:





Exercițiul 7

Aplicați șabloanelor pe care le-ați creat modelele de prezentare potrivite. Multiplicați apoi foliile, selectând folia al cărei layout doriți să-l folosiți mai des și alegând comanda **Duplicate Slide** din meniul **Insert**.

Dacă ați greșit, puteți revoca comenzile date prin alegerea opțiunii **Undo** din meniul **Edit** sau prin apăsarea butonului cu acțiune similară de pe bara standard.

Adăugarea graficelor



Pentru ca prezentările să se bucure de cât mai mult interes, ele nu trebuie dispuse doar cu text, ci și cu reprezentări grafice.

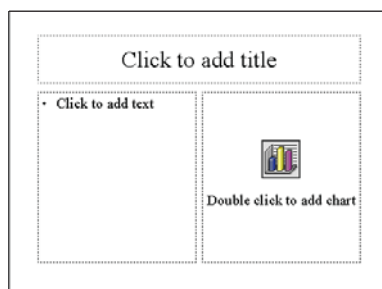
O prezentare ce conține situația vânzărilor pe luni sau organigrama companiei, de exemplu, are nevoie de reprezentări grafice pentru a fi înțeleasă pe deplin. Iată de ce în acest capitol al lecției vă vom prezenta cele mai importante aspecte legate de adăugarea unor grafice în cadrul prezentărilor.

machetarea automată a unui grafic

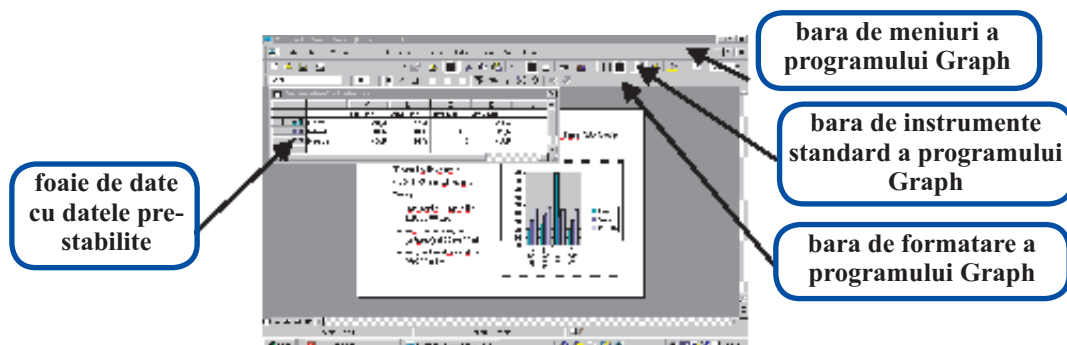
Dacă dorim să adăugăm un grafic la o prezentare, putem folosi **modelele de machetare automată** pe care aplicația PowerPoint, ce partajează programul de grafică Microsoft Graph cu celelalte componente ale pachetului Office, ni le pune la dispoziție.

Exemplu

Dorim să creăm o folie prin intermediul căreia să prezentăm situația vânzărilor modelului de telefon *Melody* pe lunile anului 2001. Pentru aceasta, alegem din caseta **New Slide** un șablon care să conțină spațiu pentru reprezentări grafice (*chart*) – stilul predefinit **Text & Chart**.

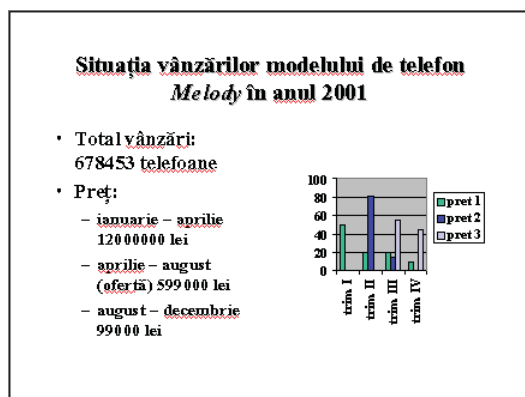


Folia conține o casetă de inserție a graficului. Completăm cu text spațiile corespunzătoare textului, apoi executăm dublu clic în spațiul rezervat graficului pentru a deschide programul Microsoft Graph. Ecranul va arăta în felul următor:



În foaia de date prestabilite înlocuim datele existente cu cele pe care dorim să le prezentăm pe foia noastră. Prima linie și prima coloană cuprind titluri de coloane și linii, numite etichete, ce pot fi editate ca orice alt text. Folosim comanda **Exclude Row/Col** din meniul **Data** pentru a exclude liniile care nu ne sunt necesare. În mod identic se poate proceda pentru adăugarea de linii sau coloane (**Include Row/Col**). Este important să urmărim modificările aduse în tabel cu datele prezentate în graficul de pe foia noastră.

După completarea datelor (dacă dorim să ajustăm lățimea coloanelor, putem alege comanda  **Column Width** din meniul **Format** al programului Graph sau putem „trage” marcasele cu mouse-ul), executăm clic pe butonul  **View Datasheet** de pe bara de instrumente standard a programului Graph sau, pur și simplu, pe folie, în afara casetei de inserție a diagramei, pentru a elimina de pe ecran foaia de date și a afișa noul grafic.

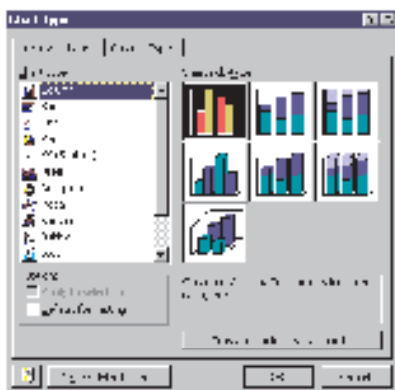


Salvăm folia creată. Pentru orice alte modificări pe care dorim să le aducem diagramei, se efectuează un dublu clic pe ea.

schimbarea tipului de grafic

Dacă se dorește utilizarea aceluiași tip de grafic, dar modificat ca prezentare (seriile de date pot fi aranjate în folie pe linii, coloane sau sub formă de tabel), se execută clic pe unul dintre butoanele  **By Row**,  **By Column** sau  **Data Table** din bara de instrumente standard a programului Graph.

Dacă se dorește **utilizarea unui alt tip de grafic**, se alege comanda  **Chart Type** din meniul **Chart** sau din bara de instrumente standard a programului Graph.





Exercițiul 8

Creați un grafic prin intermediul căruia să vă evaluați progresele înregistrate în studiul cursului de asistent manager Eurocor, pe baza calificativelor care v-au fost acordate în temele pentru acasă de până acum (sau alegeți un alt criteriu de evaluare).

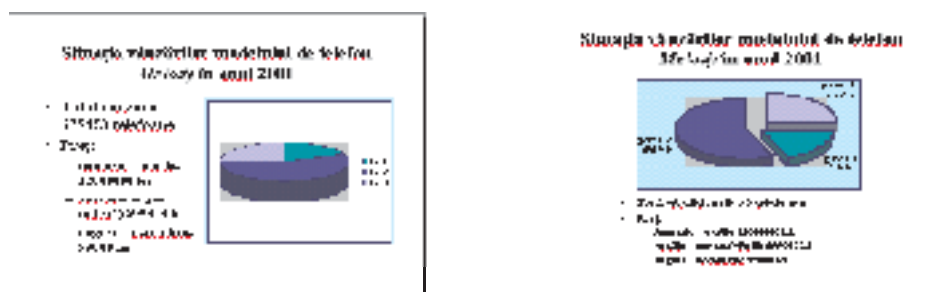
folosirea butonului Insert Chart

Folosirea butonului Insert Chart aflat pe bara de instrumente standard a aplicației PowerPoint reprezintă a doua metodă de adăugare a unui grafic pe un diapozitiv.

Pentru aceasta, având prezentarea deschisă, se execută clic pe butonul  **Insert Chart**. Foaia de date implicită care apare la accesarea acestei comenzi se completează conform cerințelor, așa cum am procedat și anterior. Alegem apoi un anumit tip de grafic din lista desfășurată prin executarea unui clic pe butonul **Chart Type** de pe bara de instrumente. Executăm clic pe butonul **View Datasheet** sau în afara casetei de inserție. Pentru ca graficul creat să ocupe un spațiu potrivit în prezentare, acesta se redimensionează, „trăgând” marcasele de dimensionare conform dorințelor.

Exemplu

Am prevăzut prezentarea creată cu un grafic tip „plăcintă” reprezentând vânzările totale înregistrate în anul 2001 pe cele trei prețuri date:



Dacă dorim să rotim un grafic trimensional pentru a putea fi văzut mai bine, putem face acest lucru aplicând numărul de grade de rotire necesar în caseta de editare **Rotation** din fereastra afișată ca urmare a executării unui clic pe comanda **3-D View** din meniul **Chart** al programului Graph.

Dacă dorim să adăugăm și etichete axelor graficului, pentru a indica procentul fiecărui marcaj, în primul rând selectăm legenda și o ștergem (aceasta ne-maiavând rost). Alegem **Chart Options** din meniul **Chart** al programului Graph, executăm clic pe eticheta **Date Labels** (Etichete de date), selectăm opțiunea **Show label and percent** (Afișați eticheta și procentul) și executăm clic pe **OK**.

Selectăm apoi sectoarele graficului și, prin simpla tragere cu indicatorul mouse-ului a fiecărui marcaj de date, le repositionăm pentru a avea o imagine mai clară a prezentării.

Vă prezentăm în continuare un fragment din recapitularea lecției 9, pentru a vă ilustra modul în care se verifică și se sistematizează la sfârșitul fiecărei lecții cunoștințele asimilate.

RECAPITULAREA LECȚIEI 9

- 9.1 Corespondența de afaceri** reprezintă o modalitate de comunicare de mare eficiență, ce-și păstrează actualitatea în pofida exploziei informatice recente, fiind folosită de toate companiile interne și internaționale.
- 9.2 Principiile de bază** pe care trebuie să le respecte acest tip de corespondență sunt:
- să fie orientată spre obiective;
 - să fie orientată spre destinatari;
 - să fie eficientă și credibilă;
 - să se conformeze identității și imaginii firmei;
 - să fie corectă din punct de vedere stilistic și gramatical și să aibă un aspect plăcut.
- 9.3** Uzanțele internaționale au stabilit ca o **scrisoare cu caracter oficial să cuprindă** următoarele **elemente**: antet, dată, referințe, adresa destinatarului, formula de salut, obiectul scrisorii, conținutul scrisorii, formula de încheiere, semnătura, referirile la anexe.
- 9.4** Pentru a obține o **prezentare adecvată a corespondenței de afaceri**, lizibilă și plăcută, trebuie avute în vedere următoarele elemente: mărimea marginilor, plasarea echilibrată în pagină a textului dactilografiat, dispunerea textului în paragrafe, separarea enumerărilor, marcarea elementelor importante, evitarea despărțirii cuvintelor în silabe la capăt de rând, folosirea unor fonturi corespunzătoare.
- 9.5** În tranzacțiile internaționale există două **forme principale de aranjare a textului în pagină**:
- forma bloc – preferată de firmele americane;
 - forma dantelată – folosită în special de firmele europene.
- Este recomandat să folosiți un singur tip de aranjare în pagină în cazul corespondenței companiei, obținut prin modificarea acestor forme date în funcție de cerințe.
- 9.6** Pentru corespondența de afaceri, în funcție de documentele care se expediază, se folosesc, în general, următoarele **tipuri de plicuri**: plicuri standard de corespondență, plicuri de cabinet și plicuri dosar.
- 9.7 Pe plic** se fac următoarele **mențiuni**:
- adresa destinatarului;
 - adresa expeditorului;
 - indicații speciale de atenționare – se referă la caracterul corespondenței: personal, confidențial, strict confidențial, urgent;
 - indicații pentru poștă – se referă fie la categoria sau tariful poștal, fie la modul de trimitere a corespondenței: par avion, prin curier, a se returna în caz de nedistribuire, rugăm a nu se îndoii, post-restant, recomandată, contra ramburs.

La sfârșitul fiecărui modul este prevăzută o temă pentru acasă, comună celor două lecții ale modulului. Am ales pentru exemplificare tema lecțiilor 11 și 12.

TEMA PENTRU ACASĂ 11 ȘI 12

1. Prezențați pe scurt modalitățile de creare a unui tabel în editorul Word.
2. Care dintre următoarele afirmații este falsă:
 - a) Într-o celulă pot fi inserate mai multe paragrafe.
 - b) Selectarea întregului tabel se poate face prin executarea unui clic în interiorul oricărei celule și apăsarea concomitentă a tastelor **Alt** și **5** de pe partea numerică a tastaturii (când comanda **Num Lock** este dezactivată).
 - c) Unirea mai multor celule se poate face prin selectarea ultimei celule din grupul celor care vor fi unite și executarea unui clic pe comanda **Merge Cells**.
 - d) În Word, este posibilă umbrirea diferențiată a celulelor tabelului.
3. Creați în Word și tipăriți, pe o foaie separată, pe care s-o atașați temei, un tabel cu conținut la alegere, în care să folosiți cât mai multe dintre formatarele ce au fost prezentate în lecția 11 a acestui modul.
4. Care dintre următoarele formulări este potrivită în cazul unei oferte nesolicitate:
 - a) „Ca urmare a interesului pe care l-ați manifestat față de serviciile pe care firma noastră le pune la dispoziție clienților, vă trimitem actualul nostru catalog de prețuri.”
 - b) „Vă confirmăm cu mulțumiri recepția comenzii dumneavoastră nr. 342 din 24 februarie 2002, referitoare la...”
 - c) „Vreți să deveniți posesorul celui mai performant software de contabilitate? Vă surâde ideea unei economii considerabile de timp și efort? Firma noastră vă pune la dispoziție ...”
 - d) „În cazul în care nu veți respecta nici acest termen, ne vedem, din păcate, obligați să ne adresăm instanțelor judecătorești.”
5. În calitatea dumneavoastră de asistent manager al directorului unei firme care se ocupă cu distribuția pantofilor sport, formulați răspunsul adecvat la următoarea scrisoare de reclamație, ce face referire la calitatea necorespunzătoare a unui lot de produse expediat unui beneficiar săptămâna trecută (reclamație ce se dovedește a fi întemeiată).

Stimați Domni,

Trebuie să vă aducem la cunoștință că ultimul transport de pantofi sport livrat de dumneavoastră la data de 12 ianuarie 2002 (350 perechi pantofi sport marca TP seria 121, preț 450000 lei/bucata) nu este la nivelul standardelor obișnuite. Ne-am putut baza întotdeauna pe calitatea superioară a produselor dumneavoastră și suntem cu atât mai dezamăgiți de situația ivită cu cât am livrat această marfă, la rândul nostru, unui nou client.

Veți găsi anexat un raport al experților noștri care au verificat cu atenție produsele.

V-am fi recunoscători dacă ați avea amabilitatea să expediați până la data de 1 februarie a.c un transport de înlocuire a celor 350 de produse, în vederea compensării prejudiciului adus firmei noastre.

Anexăm raportul de expertiză care face dovada celor precizate anterior de noi.

Cu mulțumiri,

Alex Maței

Anexă (1):

6. Enumerați câte trei formule tip specifice unei:

- a) scrisori de apreciere;
- b) invitații;
- c) scrisori de felicitare.

Temele se rezolvă pe formularele speciale dispuse la sfârșitul fiecărui

Cu aceste fragmente ale temei pentru acasă se încheie lecția demonstrativă a cursului de asistent manager.

În speranța că materialul prezentat v-a convins de accesibilitatea și atractivitatea cursului nostru pentru toți cei interesați de acest domeniu,

**vă așteptăm să deveniți cursant al institutului nostru
înscrind-vă la cursul de Asistent manager!**